



do Zarządzenia nr 326/2023 Burmistrza Brzozowa z dn. 21.12.2023r.

REGULAMIN USŁUGI INDYWIDUALNEGO TRANSPORTU DOOR TO DOOR ŚWIADCZONEGO PRZEZ GMINĘ BRZOZÓW DLA OSÓB Z POTRZEBAMI WSPARCIA W ZAKRESIE MOBILNOŚCI

Słownik pojęć oraz skrótów stosowanych w Regulaminie::

1. **Program** – program pod nazwą „Usługi indywidualnego transportu door-to-door” realizowany oraz finansowany przez Gminę Brzozów.
2. **Usługa door-to-door lub zamiennie stosowana nazwa usługa transportowa**– usługa indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmująca pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego. Pojęcie indywidualnego transportu obejmuje również sytuacje, w których z transportu korzysta w tym samym czasie – o ile pozwalają na to warunki pojazdu - kilka osób uprawnionych jadąc z jednej wspólnej lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego albo jadąc z kilku lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego i z powrotem. Usługi door-to-door, mają mieć na celu zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową oraz mają ułatwiać korzystanie z usług aktywnej integracji.
3. **Regulamin** – Regulamin usługi indywidualnego transportu door to door świadczonego przez Gminę Brzozów dla osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności.
4. **Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** – osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i in.). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
5. **Użytkownicy/użytkowniczki** – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door i z usprawnień w budynkach, które ukończyły 18 rok życia.
6. **Zamawiający** - osoba składająca pisemne zamówienie na usługę transportową do Urzędu Miejskiego w Brzozowie. Może to być sam Użytkownik lub osoba przez niego upoważniona.
7. **Asystent** – pracownik Urzędu Miejskiego w Brzozowie, osoba świadcząca fizyczną pomoc w wydostaniu się Użytkownika z miejsca zamieszkania, pomoc przy wejściu/wyjściu z samochodu, wejścia do miejsca docelowego oraz zapewnienie takiej pomocy w drodze powrotnej. Osoba przeszkolona w zakresie udzielania pierwszej pomocy.
8. **Dyspozytor** – pracownik Urzędu Miejskiego w Brzozowie, osoba przyjmująca zgłoszenia usługi transportowej, ustalająca harmonogram usługi transportowej, prowadząca szczegółowe zadania dotyczące usługi transportowej.
9. **Organizator**- Gmina Brzozów, reprezentowana przez Burmistrza Brzozowa
10. **Aktywizacja społeczno-zawodowa** – rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym przez osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności poprzez niwelowanie barier związanych z mobilnością tych osób. Aktywizacja ma przyczynić się m.in. do zwiększenia szans rozwoju tych osób, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej (określnie spójne z definicją usług aktywnej integracji)
11. **Usługi aktywnej integracji** - usługi, których celem jest: odbudowa i podtrzymanie umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy,



zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna), lub odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), lub zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.

§1

1. Usługi transportowe realizowane przez Gminę Brzozów mają na celu doraźną pomoc osobom mającym trudności w poruszaniu się oraz ograniczone możliwości samodzielnego korzystania z transportu publicznego.
2. Usługi transportowe świadczone są w celu aktywizacji społeczno - zawodowej mającej na celu rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym. Aktywizacja ma przyczynić się m.in. do zwiększenia szans rozwoju tych osób, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej.
Cele szczegółowe to:
 - a. **Aktywizacja społeczna** - w tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach m.in. w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS), dostęp do kultury (kino, teatr itp.), spotkania integracyjne.
 - b. **Zawodowy** - w tym. m.in. utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy.
 - c. **Edukacyjny** - wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy.
 - d. **Zdrowotny** - jeżeli celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych).
3. Usługi transportowe świadczone są od poniedziałku do piątku – w godzinach od 7:30 do 15:00 oraz w uzasadnionych przypadkach w godzinach popołudniowych oraz w weekend.
4. Usługi transportowe nie będą świadczone w dni ustawowo wolne od pracy.
5. Usługa transportowa odbywa się w busie 9-cio osobowym, przystosowanym do przewozu 1 osoby na wózku inwalidzkim. Załogę samochodu świadczącego te usługi stanowi kierowca i asystent - przeszkoleni w zakresie udzielania pierwszej pomocy.
6. Usługa transportowa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
7. Świadczenie usługi door to door odbywa się w obie strony, czyli tam i z powrotem, w systemie „od drzwi do drzwi”, tzn. kierowca i asystent zapewniają pomoc w wyjściu ze wskazanego miejsca i dotarciu do punktu docelowego wyznaczonego przez osobę zamawiającą usługę transportową (w sytuacji gdy zachodzi taka potrzeba, wskazana w zamówieniu przez Zamawiającego).

§ 2

1. Uprawnionymi do korzystania z usług transportowych są osoby powyżej 18 roku życia, zamieszkałe na terenie Gminy Brzozów, oraz członkowie Polskiego Związku Niewidomych z terenu Gminy Brzozów, którzy w momencie złożenia wniosku o skorzystanie z usługi transportowej oraz w trakcie wykonania usługi, spełniają jeden z poniższych kryteriów:
 - a) posiada aktualne orzeczenie o stopniu niepełnosprawności albo orzeczenie równoważne, wskazujące na problemy w samodzielnym poruszaniu się i jest osobą z potrzebą wsparcia w



zakresie mobilności (*potwierdzone oświadczeniem zawartym deklaracji korzystania z usług stanowiącą załącznik nr 1 do Regulaminu*).

b) nie posiada orzeczenia o niepełnosprawności lub równoważnego ale aktualnie ma trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność, z powodu różnych przyczyn (choroba, wypadek).

i będą korzystać z usługi w celu aktywizacji społecznej, zawodowej, edukacyjnej lub zdrowotnej.

2. Użytkownik usługi transportowej ma prawo podróżować w towarzystwie jednego opiekuna zgłoszonego u dyspozytora i/lub psa wspierającego.
3. Usługi transportowe są nieodpłatne zarówno dla Użytkownika jak i opiekuna lub/i psa wspierającego. Opiekun ten ma prawo do przejazdu tylko na odcinku jazdy z Użytkownikiem w ramach realizowanej usługi transportowej.
4. Opiekunem nie może być osoba wymagająca pomocy ze strony pracowników Organizatora.

§ 3

Dokumentami uprawniającymi do korzystania z usług transportowych są:

- a) aktualne orzeczenie o stopniu niepełnosprawności posiadające symbol przyczyny niepełnosprawności 05-R lub 10-N lub 04-O wydane przez Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności i oświadczenie o trudnościach w samodzielnym poruszaniu się. W przypadku innych symboli niepełnosprawności zawartych w orzeczeniu dodatkowo aktualne zaświadczenie lekarza specjalisty lub lekarza rodzinnego dot. wskazania iż dana osoba ma trudności w poruszaniu się, wg wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do Regulaminu.
- b) orzeczenie stosownego organu o przyznaniu grupy inwalidzkiej, wraz z aktualnym zaświadczeniem lekarskim wydanym przez lekarza specjalistę lub lekarza rodzinnego dot. wskazania iż dana osoba ma trudności w poruszaniu - wzór zaświadczenia stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu;
- c) przy braku powyższych dokumentów, tylko aktualne zaświadczenie lekarskie wydane przez lekarza specjalistę lub lekarza rodzinnego dot. wskazania iż dana osoba ma trudności w poruszaniu - wzór zaświadczenia stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu;

§ 4

1. Zasady korzystania z usług transportowych.

- 1) W celu skorzystania z usług transportowych należy zgłosić się z aktualnym dokumentem uprawniającym do korzystania z usług transportowych określonym w § 4 i złożyć deklarację (stanowiącą załącznik nr 1 do Regulaminu) korzystania z usług transportowych w Wydziale Spraw Społecznych, Edukacji i Kultury Urzędu Miejskiego w Brzozowie ul. Armii Krajowej 1, osobiście lub przez osobę upoważnioną lub dokonać zgłoszenia pod numerem telefonu 607 374 830. Organizator przyjmuje zlecenia oraz udziela informacji w tym zakresie w dni powszednie w godzinach pracy Urzędu Miejskiego w Brzozowie.
- 2) Zgłoszenie należy złożyć minimum na 3 dni przed potrzebą transportu. W uzasadnionych przypadkach wniosków złożonych później (tzw. pilnych), nie dających się przewidzieć wcześniej, wnioski rozpatrywane są na miarę możliwości Organizatora.
- 3) Korzystający zapoznaje się i przyjmuje do stosowania niniejszy regulamin, co potwierdza złożeniem podpisu na deklaracji, o której mowa w pkt 1, stanowiącej załącznik nr 1 do regulaminu.
- 4) Dyspozytor przyjmujący zgłoszenie weryfikuje uprawnienia do korzystania przez osobę zgłaszającą potrzebę skorzystania z transportu oraz udziela informacji zwrotnej w zakresie przyznania lub odmowy wykonania usługi w terminie wskazanym we wniosku. Dyspozytor



- potwierdza przyjęcie zamówienia telefonicznie i poprzez email lub tylko telefonicznie (jeśli nie ma adresu email) w ciągu 24 godzin licząc od dnia otrzymania zgłoszenia.
- 5) Zamówienie usługi transportowej jest realizowane wg kolejności zgłoszeń oraz zasad podanych w niniejszym regulaminie.
 - 4) Realizacja usługi transportowej musi zostać potwierdzona przez dyspozytora. Kursy niepotwierdzone przez dyspozytora nie będą zrealizowane.
3. Przy zamawianiu usług transportowych należy podać:
- a. imię i nazwisko odbiorcy usługi
 - b. wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność lub inne),
 - c. wiek oraz płeć użytkownika/użytkowniczki,
 - d. cel podróży
 - e. udział opiekuna i/lub psa wspierającego w usłudze transportowej.
 - f. miejsca odebrania Użytkownika , np. z przed budynku, z pomieszczenia, piętro, winda, podjazd, rodzaj schodów itp.
 - g. inne dane Użytkownika: adres pod który ma przyjechać kierowca, adres email, numer telefonu do Użytkownika lub osoby upoważnionej, godzina dotarcia do miejsca docelowego, godzina powrotu.
4. W przypadku rezygnacji z przyznanego świadczenia usługi transportowej należy bezzwłocznie odwołać złożone. Przyjęcie rezygnacji przed wykonaniem usługi nie skutkuje naliczeniem opłaty.
5. Po przybyciu pojazdu na miejsce wskazane przez Zamawiającego, pojazd może oczekiwać do 15 minut. Nieobecność Użytkownika w tym czasie powoduje odjazd pojazdu i uznanie zamówienia usługi jako bezzasadne.
6. W przypadku gdy osoba zamawiająca kurs, rezygnuje bezpodstawnie z usługi po przybyciu pojazdu na miejsce wskazane w zamówieniu lub Użytkownik się nie zgłosił w ciągu 15 minut Organizator, nakłada opłatę w formie noty obciążeniowej stanowiącej rekompensatę poniesionych kosztów w wysokości 7 zł/km licząc trasę w obie strony.
7. W przypadku, gdy w zgłoszonym przez Zamawiającego terminie nie ma możliwości realizacji zlecenia, Zamawiający zostaje wpisany na listę rezerwową. W momencie zwolnienia samochodu (anulacja rezerwacji/zapisu) dyspozytor informuje telefonicznie zainteresowanego Zamawiającego o przyjęciu zlecenia.
8. Organizator korzysta z urządzenia umożliwiającego transport po schodach osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Potrzebę skorzystania z takiego urządzenia Zamawiający zgłasza dyspozytorowi podczas składania zamówienia.

§ 6

1. W sytuacji dużej ilości zleceń na usługi transportowe Użytkownik ma prawo do skorzystania z jednego kursu miesięcznie, nie częściej niż raz na dwa miesiące.
2. Użytkownik ma obowiązek okazania kierowcy lub asystentowi dokumentu potwierdzającego tożsamość.
3. Cel jazdy nie może być zmieniony w trakcie realizacji usługi. O wyborze trasy decyduje kierowca.
4. Organizator ma prawo łączenia kursów dla osób korzystających z miejsc blisko położonych w celu maksymalnego wykorzystania środka transportu.

§ 7

1. Skargi na sposób realizacji usług transportowych, a także uwagi i wnioski, dotyczące poprawy jakości świadczonych usług przyjmuje i rozpatruje Burmistrz Brzozowa.
2. Forma, zakres, adresat zgłaszania skarg i reklamacji dotyczących jakości usług door-to-door:



- A. Skarga lub reklamacja może być złożona przez użytkownika lub opiekuna (na podstawie upoważnienia) w Urzędzie Miejskim w Brzozowie, ul. Armii Krajowej 1, 36-200 Brzozów
- B. Skarga lub reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej – osobiście, w Urzędzie Miejskim w Brzozowie albo przesyłką pocztową za pomocą formularza stanowiącego załącznik Nr 3.
 - b) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu 13 43 410 50 lub sms 607374830 albo osobiście w Urzędzie Miejskim w Brzozowie
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej za pośrednictwem email:um_brzozow@brzozow.pl
- C. Po złożeniu przez Użytkownika skargi lub reklamacji, zgodnie z wymogami, o których mowa w ust. 2, Urząd Miejski w Brzozowie rozpatruje ją i udziela Klientowi odpowiedzi w postaci papierowej, elektronicznej lub telefonicznej, zgodnie z jego wskazaniem.
- D. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 3, Urząd Miejski w Brzozowie udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji.
- E. Składanie reklamacji i skarg jest bezpłatne.

§ 8

Proces rozpatrywania skarg i reklamacji:

1. Skarga lub reklamacja powinna zostać zgłoszona niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia. Formularz skargi stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu.
2. Skarga lub reklamacja złożona w Urzędzie Miejskim w Brzozowie powinna zostać zarejestrowana w księdze korespondencji i niezwłocznie przekazana do Burmistrza Brzozowa.
3. Burmistrza Brzozowa po zapoznaniu się z przedmiotem skargi lub reklamacji, przekazuje ją do wyjaśnienia Naczelnikowi Wydziałowi Spraw Społecznych, Edukacji i Kultury Urzędu Miejskiego w Brzozowie.
4. Za terminowe wyjaśnienie złożonej skargi lub reklamacji oraz przygotowanie odpowiedzi dla Klienta odpowiada Naczelnik Wydziału Spraw Społecznych, Edukacji i Kultury Urzędu Miejskiego w Brzozowie, do którego wpłynęła reklamacja lub skarga.
5. Jeżeli na podstawie treści złożonej przez Użytkownika/ Opiekuna skargi lub reklamacji nie można przygotować jednoznacznej odpowiedzi, Naczelnik Wydziału Spraw Społecznych, Edukacji i Kultury Urzędu Miejskiego w Brzozowie występuje do Użytkownika/ Opiekuna o przedstawienie wyjaśnień lub dodatkowych informacji.
6. Po wyjaśnieniu skargi lub reklamacji, Naczelnik Wydziału Spraw Społecznych, Edukacji i Kultury Urzędu Miejskiego w Brzozowie przygotowuje odpowiedź i przekazuje ją Burmistrzowi Brzozowa.
7. Odpowiedź na skargę lub reklamację powinna być złożona bez zbędnej zwłoki, sformułowana w sposób wyraźny, prosty i dostarczona do Użytkownika/ Opiekuna w formie jaką Użytkownik/ Opiekun zdefiniował do otrzymania odpowiedzi na reklamację lub skargę.

§ 9

Tryb odwoławczy

1. Postępowanie skargowe jest samodzielnym, jednoinstancyjnym postępowaniem o charakterze uproszczonym. W przypadku niezadowolenia ze sposobu załatwienia skargi, Użytkownik/ Opiekun może ponowić skargę.



Gmina Brzozów
ul. Armii Krajowej 1,
36-200 Brzozów

2. Użytkownikowi/ Opiekunowi niezadowolonemu ze sposobu załatwienia skargi/reklamacji służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w Dziale VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

BURMISTRZ

mgr Szymon Stapiński